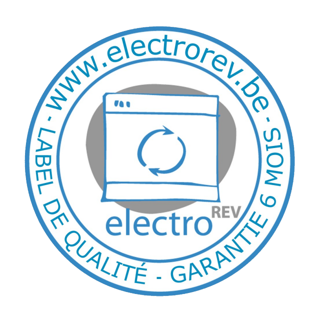




ElectroREV

La garantie de qualité de l'électroménager revalorisé par l'économie sociale

1. Introduction

La récupération des objets en fin de vie dans le but de les revaloriser n'est pas chose neuve. Depuis de nombreuses années, les entreprises d'économie sociale actives dans la récupération et le recyclage se sont engagées dans cette voie. Parmi d'autres filières, le traitement des équipements électriques et électroniques fait partie de leurs activités.

Le Réseau RESSOURCES

Constitué formellement en février 1999, le réseau pluraliste RESSOURCES fédère l'ensemble des acteurs d'économie sociale de la Région wallonne et de la Région de Bruxelles-Capitale qui reçoivent, récoltent, trient, réparent, recyclent et revendent des produits en fin de vie.

RESSOURCES regroupe environ septante entreprises d'économie sociale actives dans la récupération et le recyclage. Celles-ci emploient 2100 travailleurs (équivalents temps plein).

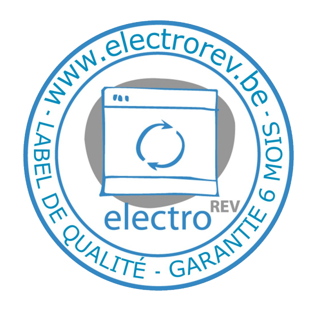
Les différentes actions impliquées par ses missions et coordonnées par le réseau RESSOURCES reprennent

1. l'accompagnement des filières d'activités de ses membres
2. le développement de projets fédérateurs entre ceux-ci
3. l'avancement de propositions permettant d'intégrer l'économie sociale dans des initiatives gérées par les partenaires publics et privés
4. l'échange d'expériences entre ses membres
5. la promotion du secteur que le réseau représente

2. La marque de qualité des électroménagers revalorisés par l'économie sociale

Définition d'electroREV

electroREV assure la qualité des appareils électroménagers récupérés et revalorisés par l'économie sociale en Wallonie et à Bruxelles. Cette marque de reconnaissance se veut un engagement clair envers le client.



Facilement identifiable, le logo electroREV est apposé sur les électroménagers remis en vente qui répondent à des exigences de qualité strictes.

electroREV : un projet des membres de RESSOURCES

electroREV est le fruit du travail conjugué de plusieurs entreprises d'économie sociale au sein de RESSOURCES :

- R.App.El (Tubize)
- So.F.I.E (Seraing)
- Les Petits Riens (Bruxelles)
- Trans'form (Charleroi)

Après huit mois de préparation intensive, electroREV a été mis en place à partir de juin 2003 lors de l'adoption d'une charte, qui fonde la marque de reconnaissance.

Un engagement tout au long de la valorisation

Les réparateurs d'electroREV s'engagent à respecter tout une série de principes opératoires et techniques communs :

1. sélection des meilleures machines en vue de leur réparation selon des critères établis
2. contrôles standardisés selon des protocoles uniformes : tests de sécurité électriques, interventions techniques, nettoyage...
3. enregistrement des opérations dans un logiciel de traçabilité performant qui permet de suivre chaque machine individuellement
4. vérification finale assurée par un spécialiste
5. vente des machines réparées avec un bon de garantie assorti d'un service après-vente professionnel.

La garantie est donnée sur des appareils de type « gros » électroménagers. Elle est actuellement valable durant six mois après la date d'achat. Elément important : à peine 4 % environs d'appareils reviennent en atelier dans le cadre d'un retour sous garantie.

Les membres d'electroREV rencontrent principalement une clientèle ayant des difficultés sociales. Ils pratiquent une politique de prix adaptée à ce paramètre : à savoir le 1/3 du prix de l'appareil équivalent neuf.

Les machines non réutilisables seront recyclées (chaîne de démantèlement/recyclage agréée par RECUPEL).

La charte d'electroREV

Pour adhérer au groupement, les différents membres doivent répondre à la charte electroREV.

Les différents points de celle-ci reprennent :

- L'adhésion

N'accèdent à electroREV, sur accord de l'ensemble du groupe, que les organisations qui font partie du réseau RESSOURCES. Par rapport à la marque qualitative electroREV, celui-ci est le garant des valeurs sociales et environnementales que respectent les entreprises d'économie sociale qui le composent.

- La qualité du travail technique

Les membres d'electroREV s'engagent à travailler selon des critères de qualité (voir plus haut).

- La politique de vente

Chaque membre s'engage à une politique de vente minimale sur base de différents critères liés aux aspects sociaux :

  - Prix de vente est en moyenne égal à 1/3 du prix du neuf équivalent
  - Mode d'emploi universel
  - Apposer l'autocollant electroREV sur chaque machine vendue

- Les relations entre les membres d'electroREV

La participation active des membres au développement d'electroREV.

- Les fonds de réserve

Chaque nouveau membre participera à un fonds de réserve lors de son entrée dans le groupement, et ce afin de financer des actions communes.

- L'implication de RESSOURCES

RESSOURCES :

  - S'engage à faire connaître le groupe electroREV et les normes de qualité qu'il s'est fixées
  - Suit l'actualité législative en matière de DEEE
  - Maintient et coordonne les liens du groupe electroREV avec leurs partenaires d'approvisionnement
  - Est le trait d'union entre les membres electroREV et le réseau français ENVIE-développement (voir plus loin)

- L'exclusion

Le groupement electroREV se réserve le droit d'exclure un membre qui ne respecterait pas la charte.

La qualité au service d'un projet social et environnemental en collaboration avec le secteur privé.

Formation (social)

Les ateliers electroREV sont aussi des projets de formation et de mise à l'emploi pour des personnes qui ont des difficultés à trouver leur place sur le marché du travail. Les stagiaires et travailleurs suivent une formation encadrée par des professionnels de la réparation d'électroménagers. Les entreprises d'économie sociale sont d'ailleurs agréées par les pouvoirs publics pour exercer cette activité et sont en contact avec des organismes de formation publics.

Réutilisation complément du recyclage (environnement)

Prolonger la vie des électroménagers en les valorisant, c'est prévenir l'apparition de déchets. electroREV est au cœur de l'obligation de reprise des DEEE (voir plus loin) et inscrit la réutilisation comme mode de recyclage à part entière : c'est la plus-value environnementale qui l'accompagne.

Confiance du secteur privé, gage de qualité

La meilleure reconnaissance du travail de réinsertion passe encore par les contrats avec les professionnels du secteur privé qui engagent les anciens stagiaires, gage de leur réussite.

Extrait du CEBEC news n°18 (mai 2004)

CEBEC parraine les activités de recyclage des entreprises d'économie sociale



Suite à l'obligation de reprise des déchets d'équipements électriques et électroniques, plusieurs entreprises d'économie sociale ont entrepris de reconditionner ce type de déchets pour mettre des appareils électroménagers à la disposition des plus démunis, et ce à des prix plus qu'abordables. Ces entreprises, regroupées dans le réseau RESSOURCES, se sont fixées des règles de qualité très strictes et ont créé la marque de reconnaissance electroREV, reconnue par Recupel.

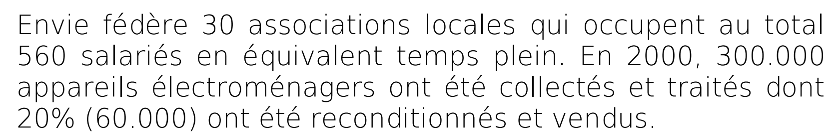
CEBEC apporte son parrainage au label electroREV dans le but de développer, via un processus de certification, la maîtrise, la qualité et la sécurité des interventions techniques sur les appareils électroménagers. En faisant reconnaître la qualité de son travail, la crédibilité du projet electroREV s'en trouve renforcée, et la plus-value apportée par l'économie sociale est mise en valeur.

Dynamique à grande échelle

Deux expériences du même type qu'electroREV dans l'économie sociale: ENVIE en France et REVISIE en Flandre.



ENVIE est le premier réseau associatif français de collecte des DEEE domestiques dans l'hexagone.



Envie fédère 30 associations locales qui occupent au total 560 salariés en équivalent temps plein. En 2000, 300.000 appareils électroménagers ont été collectés et traités dont 20% (60.000) ont été reconditionnés et vendus.

Les responsables d'ENVIE ont évolué vers de plus en plus de spécialisation, selon une logique très pointue. Aujourd'hui la marque déposée « ENVIE » est connue dans toute la France par les médias et le grand public. Elle labellise l'électroménager d'occasion garanti.

Le réseau français ENVIE a servi de référence à la création des marques belges electroREV et REVISIE.



En Flandre, l'économie sociale a développé la marque REVISIE, soutenue par le réseau des kringloopcentra. KVK (la coupole des kringloopcentra) reprend la méthodologie d'ENVIE sans le nom : elle possède déjà son propre label « Revisie ».

Revisie a développé un système de traçabilité des appareils (numéro unique avec code barre pour chaque appareil). A chaque numéro correspond une fiche de travail que le technicien remplit selon un protocole prédéterminé.

Chaque travailleur se familiarise avec une partie déterminée de la procédure. Au bout de la formation, le travailleur a tout essayé de A à Z. L'appareil est alors dirigé vers 3 destinations possibles : atelier, magasin, déchet.

Quelques chiffres (en moyenne):

- 1 à 1,5 machine révisée par réparateur et par jour
- 200 machines révisées par semaine

3. Aspects techniques

Mise en commun des procédures

electroREV s'appuie sur une expérience du traitement des électroménagers riche de plusieurs années. Les ateliers d'économie sociale ont toujours travaillé dans un souci de qualité ; l'intérêt de ce groupement est de mettre en commun les méthodes, protocoles et de les formaliser, de les rendre visibles pour le client et les fournisseurs.

La sélection, phase de premier tri est déterminante pour la réhabilitation. Même si l'économie sociale reçoit et récolte beaucoup d'appareils gros électroménagers. Il est certain que les appareils trop anciens ou dont l'état peut laisser planer un doute quant à la fiabilité après réhabilitation seront écartés directement.

Le processus de revalorisation est contrôlé du début à la fin. Les protocoles de contrôles communs ont été mis au point par deux responsables, parmi les membres fondateurs d'electroREV, ayant une longue expérience dans le domaine des électroménagers.

Il existe un protocole approprié à chaque type d'appareil. Chacun comprend un deuxième contrôle visuel, le premier ayant été effectué lors du tri, qui sera beaucoup plus détaillé.

Ensuite, les protocoles reprennent les contrôles minimums, en termes techniques, qui doivent être effectués sur tous les appareils.

Cela va de la vérification de l'appareil en terme de sécurité (notamment électrique), au contrôle du fonctionnement parfait de chaque élément constitutif de l'appareil ou encore à la mesure de température de l'eau pour les machines à laver et lave-vaisselle. Seront aussi vérifiés des éléments tels que les diverses températures nécessaires, la propreté du linge ou de la vaisselle, etc. ; et ce jusqu'au contrôle final du fonctionnement complet de l'appareil.

Les personnes qui effectuent ces contrôles sont différentes : des stagiaires en apprentissage dans un projet de formation par le travail ou des ouvriers s'il s'agit d'une entreprise d'insertion. Dans tous les cas, le chef d'atelier procèdera à un certain nombre de contrôles, ceux-ci étant également repris sur le protocole. Si tout est en ordre, il signera le document. C'est seulement ensuite que les appareils réhabilités seront remis en vente.

La garantie de six mois

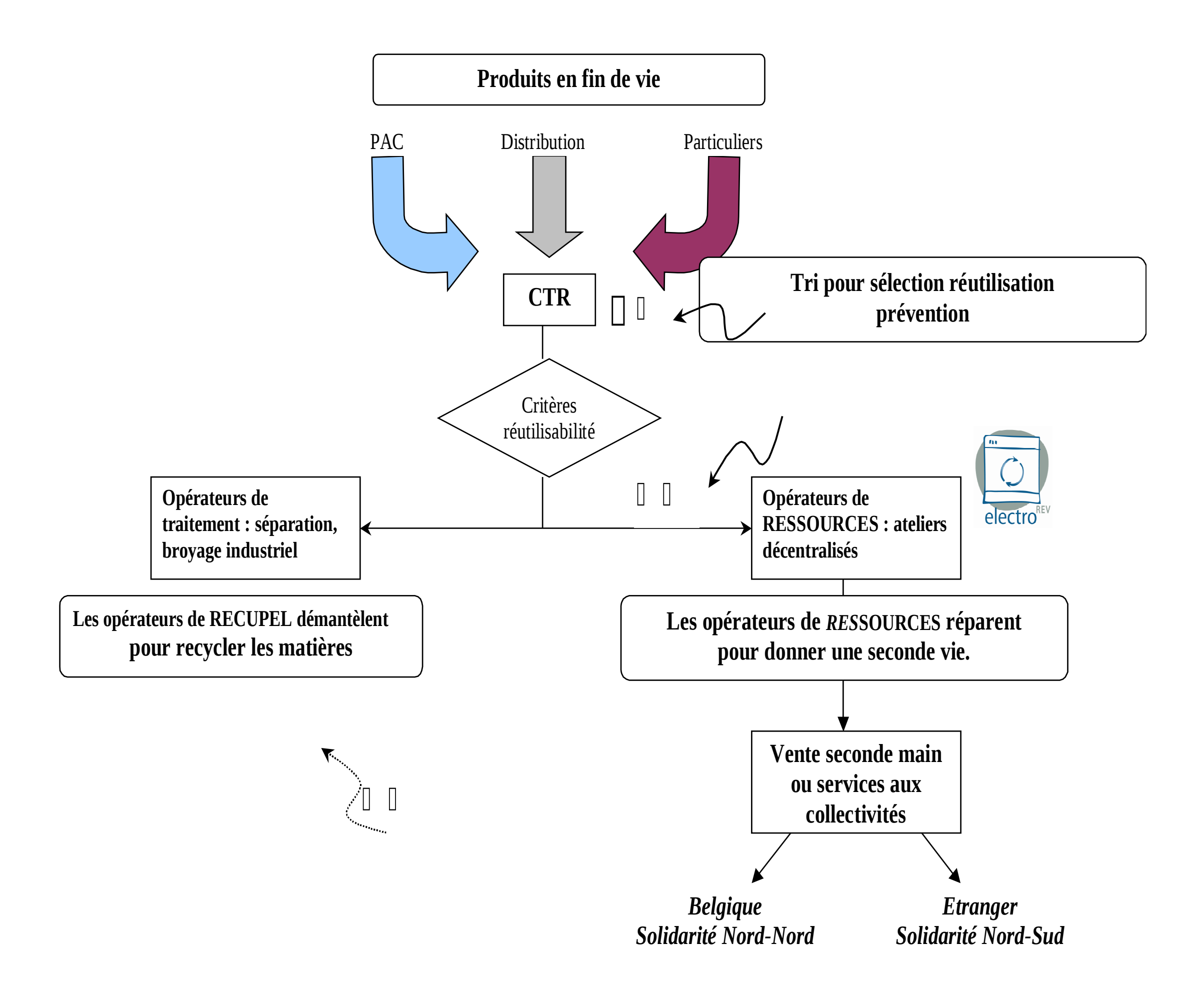
Un bon de garantie accompagne la machine jusqu'à son point de vente : soit dans les locaux de vente du réparateur, soit dans la surface de vente d'un collaborateur extérieur. En effet, les membres electroREV font le choix de la surface de vente : la diversification des surfaces de vente est d'ailleurs souhaitable du point de vue commercial (visibilité de la marque de reconnaissance).

4. Economie sociale et obligation de reprise des DEEE

Les textes législatifs de l'obligation de reprise préconisent une sélection en vue de la réutilisation sur les appareils mis au rebut. Ce travail est exercé en majorité par les entreprises et associations membre de RESSOURCES, réseau reconnu par l'Office Wallon des Déchets et qui bénéficie également des appuis financiers des Ministres wallon et bruxellois de l'Environnement.

RESSOURCES est en contact pour ses membres, depuis juillet 2001, avec l'ASBL Recupel. Ceci a permis de proposer les services de l'économie sociale à cet organisme en matière de regroupement et de tri. En effet, il est important pour l'économie sociale de se positionner au début de la chaîne du traitement des DEEE pour pouvoir en retirer la fraction de qualité destinée au réemploi.

Début 2002, quatre entreprises d'économie sociale, membres de RESSOURCES, ont été reconnues par l'ASBL RECUPEL pour effectuer le regroupement et le tri des DEEE à titre provisoire. Elles sont donc CTR et sont rémunérées pour le service y afférant. Ces 4 entreprises sont des opérateurs de collecte et travaillent en collaboration avec les réparateurs pour proposer une gestion intégrée du flux des objets collectés.



5. Conclusion

Les réparateurs « electroREV » sont de vrais professionnels et ils garantissent une qualité irréprochable dans le secteur de la réhabilitation et de la réparation des gros électroménagers.

Pour améliorer davantage la qualité des appareils, il est indispensable d'avoir un accès maximum aux gisements et donc de créer des partenariats solides avec les « sourceurs » (distribution et marques d'électroménager).

Il est également important que l'ASBL Recupel apporte son appui à ce projet en soutenant à cet égard les sociétés d'économie sociale positionnées comme CTR.

Annexe 1 : Liste des opérateurs spécialisés dans le réemploi des électroménagers travaillant sous la marque de reconnaissance « electroREV ».

Les Petits Riens – Spullenhulp (asbl)
Rue Américaine, 101
1050 Bruxelles
Personne de contact : Steve Deetens (02/ 541 13 81)

R.APP.EL (asbl)
Rue du bonvoisin, 2
1480 Oisquerq
Personne de contact : Mauro Lai (02/355 07 49)

Sofie (scrl FS agréée Entreprise d'Insertion)
Chaussée Verte 25/3
4460 Grâce-Hollogne
Personne de contact : Michel Simon (04 / 220 20 00)

TRANS'FORM (EFT du CPAS de Charleroi)
Rue Jules Destrée, 139
6001 Marcinelle
Personne de contact : Stéphane Capurso (071/34.70.12)

Annexe 2 : Liste des points de vente d'électroménager labellisé electroREV

Liste des magasins vendant des appareils ElectroREV :

Bruxelles
Les Petits Riens de Bruxelles, rue Américaine, 101 – 1050 Bxl, Tél. : 02/537 30 26

Brabant wallon
La Ressourcerie de la Dyle, Av. Reine Astrid, 6 - 1340 Ottignies Tél. : 010/41.13.17
La Fol'fouille, Av. Albert 1er, 50 - 1420 Braine l'Alleud, Tél : 02/385.24.35
Le Bric, Rue G. Willame, 6/9 - 1400 Nivelles,Tél : 067/21.53.69
Les Petits Riens de Wavre, Rue Provinciale, 2 - 1300 Wavre, Tél. : 010/22 78 75

Hainaut
Ressourcerie Le Carré :
- Rue Eugène Dupont, 40 - 7860 Lessines, Tél : 068/64.67.15
- Square des locomotives, 6 - 7800 Ath, Tél : 068/44.75.24

Atelier Trans'form : Rue Jules Destrée, 139 – 6001 Marcinelle mardi PM et vendredi AM
La Poudrière, Rue Neuve Chaussée, 80 - 7600 Péruwelz,Tél : 069/77.43.44
R.APP.EL, Rue du Bon Voisin, 2 - 1480 Oisquercq (Tubize), Tél. : 02/355.07.49

Liège
CPAS de Wanze, Rue Joseph Wauters, 57 - 4520 Wanze Tél. : 085/25 55 51
Oxfam Herstal, Rue Grande Foxalle, 99 - 4040 Herstal Tél. : 04/240 08 01
Oxfam Ans, Rue de l'Yser 187/A - 4430 Ans Tél. : 04/263 78 76
Les Petits Riens de Dison, Rue Léopold, 60 - 4820 Dison Tél. : 087/35 25 35
Les Petits Riens de Liège, Rue Paul Joseph Carpay, 26 - 4020 Bressoux Tél. : 04/341 70 65
Les 3 R De Bouche A Oreille, Rue Drève Rouge - 4710 Herbesthal, Tél. : 087/89 08 93
SOFIE : chaussée verte, 25/3 – 4460 Grâce-Hollogne, Tél. : 04/220 20 03
Amay'ngement, rue de l'Industrie, 67 à 4540 Amay – Tél : 085/833 811
La Chouette Boutique, rue Hanster, 8 – 4900 Spa – Tél : 087/379 194

Namur
Les Petits Riens de Namur, Rue de Bomel, 29 - 5000 Namur, Tél. : 081/23 16 42
Ravik Boutique : Boulevard d'Herbatte, 8A - 5000 Namur. Tél: 081/260 310